



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

Revisado por Marta Gil

Fecha: Diciembre 2019

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

La prioridad de Caxton College es proporcionar la mejor educación y apoyo posibles a sus alumnos. Esto significa disponer de un procedimiento claro, justo y eficiente para gestionar cualquier queja presentada por los padres de los alumnos matriculados, o por los propios alumnos, al colegio o contra del colegio, de modo que cualquier problema que surja pueda ser tratado con mayor brevedad posible.

La mayoría de los padres tienen una relación positiva con el colegio, pero a veces puede surgir un problema. Este procedimiento se utilizará cuando se gestionen quejas o inquietudes generales; es para padres, tutores legales y alumnos. Todos los que presenten una queja serán tratados con seriedad, cortesía, cuando sea necesario con discreción, y se les dará el tiempo necesario para ser escuchados. Es importante que los reclamantes sepan que sus inquietudes y quejas se investigarán de manera completa e imparcial.

Todo el personal del colegio estará informado sobre los procedimientos de quejas y tendrá que consultar este documento con regularidad para estar familiarizado con nuestro proceso de gestión de quejas y puedan atender la queja de la mejor manera posible cuando se les plantee la misma.

Este documento es para explicar este procedimiento, y todos los reclamantes deberán referirse a los pasos especificados en el mismo, y deberán seguirlos siempre que surja un problema que les preocupe. Si fuera necesario modificar los términos de tiempo y los plazos establecidos en este procedimiento, se le informará de manera correspondiente, se le dará una explicación y se le proporcionarán unos plazos revisados.

Si hubiera una acusación o preocupación sobre mala conducta de carácter físico o de naturaleza sexual hacia un niño, o si se cree que un niño puede estar en riesgo de sufrir daños graves, el colegio podrá remitir el caso de inmediato a los servicios de protección y bienestar de los menores. Si se decide que existe un motivo para una investigación oficial, las decisiones de estas autoridades reemplazarán las que han sido tomadas por el colegio y especificadas en este documento.

Para más información sobre la política del colegio en cuanto a la protección de nuestros alumnos, por favor, lea nuestro procedimiento de protección del menor.

Las inquietudes o quejas deben notificarse al colegio lo antes posible para permitir que se realice una investigación adecuada. No se admitirá a trámite ninguna queja sobre casos planteados en el término mayor a tres meses desde que ocurrió el incidente (o cuando se hayan producido una serie de incidentes asociados, dentro de los 3 meses posteriores al último de estos incidentes), a menos que existan circunstancias excepcionales.

Inquietudes o quejas

Todas las partes deben tener clara la diferencia entre una **inquietud** y una **queja**.

Las inquietudes se gestionarán siempre que sea posible, sin la necesidad de procedimientos formales. En la mayoría de los casos, el profesor, coordinador de curso, personal de secretaría de primaria o de secundaria podrá atenderlas en primera instancia y resolver un problema planteado en el momento.

Una **queja** se tramitará de acuerdo con el procedimiento de quejas cuando el problema no se haya podido resolver con éxito en primera instancia y la persona, que haya planteado el problema, siga insatisfecha y desee llevar el caso más adelante, o cuando el problema sea lo suficientemente serio como para ser gestionado como una queja.

En cada etapa del procedimiento, todas las partes deben tener en cuenta las maneras en las que se puede resolver una inquietud o queja. Es crucial considerar la inquietud/queja de manera objetiva e imparcial.

Cada inquietud es una oportunidad para el colegio de revisar su política y procedimientos.

Pautas y Principios Generales

1. **Las quejas** planteadas al colegio siempre serán escuchadas y atendidas.
2. **Las quejas** serán investigadas a fondo, de manera justa y rápida.
3. Un miembro superior del personal confirmará la recepción de cualquier **queja** presentada por los padres dentro de los 5 días hábiles, y la respuesta formal a la queja se hará dentro de los 5 días posteriores al acuse de recibo.
4. **Las quejas** presentadas por los alumnos se gestionarán por sus tutores / profesores, Coordinadora de Primaria, Coordinadora de Secundaria o Coordinadores Adjuntos.
5. **Las quejas** presentadas por los padres en cuanto a algún empleado del colegio se gestionarán por un miembro del personal de escalafón superior.
6. La queja presentada en cuanto a algún miembro del personal de escalafón superior se gestionará directamente por la Subdirectora del colegio.
7. La queja presentada en cuanto a la Subdirectora se gestionará por la Directora y otros miembros del Consejo de Dirección.
8. La persona reclamante no sufrirá consecuencias negativas por haber presentado una queja.
9. En caso de que una queja esté presentada en cuanto a una familia de acogida, el colegio se reserva el derecho de organizar el alojamiento alternativo para el alumno en cuestión mientras la gestión de la queja esté en trámite.

Cando surge un problema o inquietud por primera vez

Si tiene alguna inquietud que le gustaría transmitir al colegio, deberá informar en primera instancia a un miembro del personal, ya sea en persona, por teléfono o por escrito. A continuación podrá ser invitado a una reunión informal con el miembro del personal más apropiado para tratar su inquietud.

Es posible que primero ustedes prefieran dirigirse al personal de la oficina primaria o secundaria, ya que serán mejor indicados para ayudarles directamente o para indicarles con qué miembro del personal deberán hablar.

Invitamos a los padres a que se dirijan al personal con cualquier inquietud que puedan tener y nuestro objetivo es resolver todos los problemas mediante un diálogo abierto y una comprensión mutua.

Primer contacto

Cuando se presente una inquietud/queja inicial el personal seguirá el siguiente procedimiento:

1. Escuchar y apuntar por escrito los detalles básicos de la inquietud/queja.
2. Explicar a la persona reclamante la diferencia entre una inquietud y una queja.
3. Las inquietudes se transmitirán a la persona correspondiente junto con todas las anotaciones realizadas durante la primera conversación.
4. El miembro del personal correspondiente organizará una reunión o hablará con la persona reclamante para comentar su inquietud. Los detalles de la reunión se registrarán en un acta.
5. El miembro del personal correspondiente decidirá sobre la medida a tomar incluyendo con qué otro miembro del personal se deberá de hablar, qué información es necesaria, la urgencia de la acción y el plazo para la gestión.
6. Cuando se decida que se trata de una queja, el miembro del personal escuchará y registrará los detalles básicos del problema y explicará a la persona reclamante que todas las quejas deben enviarse por escrito utilizando el formulario de quejas en el perfil de padres. A continuación esta queja pasará al nivel 1 o 2 de este procedimiento.
7. Los miembros del Consejo de Dirección remitirán cualquier inquietud o queja inicial que ha sido dirigida directamente a ellos, al miembro de personal correspondiente, a menos que se aplique una de las excepciones anteriores.

Reunión informal inicial

Después de haber presentado una inquietud, los padres pueden ser invitados a una reunión informal con un miembro del personal o con la Coordinadora / la Subdirectora para comentar las inquietudes.

Dependiendo de la naturaleza del problema, puede ser conveniente que el alumno asista a la reunión si sus padres han planteado una inquietud.

El miembro del personal es responsable de asegurarse de que los padres entiendan todos los puntos de las acciones acordadas en esa reunión y deberá registrar en un acta los comentarios, así como el resultado y el plan de acciones, si se ha acordado uno.

Todo el personal hará todo lo posible para asegurarse de que las inquietudes de los padres se gestionen de manera adecuada y eficiente, pero si no se ha podido llegar a un acuerdo, o si los padres no están satisfechos con el resultado de la reunión, se deberá presentar una queja formal por escrito a las Coordinadoras utilizando el formulario de quejas en el perfil de padres.

Dada la importancia del diálogo a través de la conversación informal, no hay un plazo de tiempo sugerido para la resolución en este nivel, aunque se espera que la mayoría de los casos se resuelvan dentro de los 5 días hábiles.

Procedimiento para las quejas formales

Nivel 1 - Queja formal dirigida por escrito a las Coordinadoras o a la Dirección

Cuando la persona reclamante cree que su inquietud no se ha tratado como le gustaría, no está contenta con el resultado de la reunión informal o cree que el problema es lo suficientemente serio como para exigirlo, puede

presentar una queja formal por escrito, utilizando el formulario en el perfil de padres, a la Coordinadora de Primaria o las Coordinadoras de Secundaria.

Si la queja es sobre uno de los Coordinadores, la misma debería de elevarse directamente al nivel 2 de este procedimiento.

La queja presentada por escrito debe proporcionar suficientes detalles del problema para que las Coordinadoras puedan investigar y responder a la queja. La persona reclamante también deberá indicar lo que ella cree que resolvería la queja.

El acuse de recibo de la queja se le notificará al reclamante dentro de los 2 días hábiles posteriores a la recepción y se le indicará una fecha prevista en la que se le dará una respuesta formal. Este trámite normalmente se realizará dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación de la recepción.

Si la queja presentada es en cuanto a un miembro del personal, la Coordinadora hablará con este empleado. Si se trata de una denuncia de abuso, se podrá llevar a cabo una investigación formal por el colegio o por las autoridades externas responsables del bienestar del menor a las que el colegio debe informar.

La Coordinadora responderá al reclamante por escrito refiriendo su respuesta a su inquietud e indicando cualquier acción que se haya tomado o se vaya a tomar. Si se ha decidido no tomar ninguna medida adicional sobre el caso, se deberá de explicar lo que se ha decidido, cómo se ha llegado a esta decisión y se informará al reclamante sobre su derecho de llevar el caso más adelante y los pasos a seguir en el siguiente nivel (Nivel 2). Esta información también se podrá proporcionar en persona en una reunión con el reclamante.

Si la queja no ha escalado en 5 días hábiles, se considerará que la decisión del Nivel 1 ha sido aceptada y la queja se cerrará.

Nivel 2 – Queja presentada por escrito a la Subdirectora

La queja presentada por escrito deberá explicar la inquietud con suficiente detalle y los pasos que han llevado a tomar esta decisión. Los reclamantes deberían de incluir las acciones que ellos consideran que serían necesarias para resolver su queja.

El acuse de recibo de la queja se le notificará al reclamante dentro de los 2 días hábiles posteriores a la recepción y se le indicará una fecha prevista en la que se le dará una respuesta formal. Este trámite normalmente se realizará dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación de la recepción.

La Subdirectora llevará a cabo una investigación o la solicitará al Equipo de Coordinadores y dependiendo de la naturaleza de la queja, informará a la Directora sobre el asunto. En este punto se podrá recurrir al asesoramiento legal.

La subdirectora podrá solicitar reunirse con el reclamante para obtener más información relevante a la queja. Los padres podrán estar acompañados por un asesor oficial, si así lo desean, a cualquier reunión con la Subdirectora. En los casos cuando un asesor acompañe a los padres, ellos deberán de comunicar a la Subdirectora antes de la reunión el nombre y la profesión del asesor.

Cuando sea necesario, se recopilarán las declaraciones de los testigos, y a discreción de la Subdirectora, a los testigos u otros miembros del personal serán convocados a cualquier reunión con los reclamantes.

Si la queja es presentada contra un miembro del personal, ese empleado tendrá la oportunidad de escribir una respuesta, que se enviará al Consejo de Dirección dentro de los 3 días hábiles posteriores a la presentación de la queja en su contra.

La Subdirectora decidirá si la queja se confirma o no y, de ser así, decidirá si es queja menor o grave. Dependiendo de las conclusiones de la investigación, la Subdirectora decidirá las acciones que se tomarán de acuerdo con los procedimientos del colegio.

La Subdirectora responderá al reclamante dentro de los 7 días hábiles refiriendo su respuesta a la inquietud e indicando cualquier acción que se haya tomado o se vaya a tomar. La respuesta será comunicada verbalmente en una reunión o por escrito. Si se ha decidido no tomar ninguna medida adicional sobre el asunto, se explicará la decisión, cómo han llegado a la misma y se explicará el derecho de apelación y cómo iniciar el proceso de apelación.

Si una solicitud de apelación no ha sido recibida dentro de los 7 días hábiles, se considerará que la decisión ha sido aceptada y la queja se cerrará (a menos que haya circunstancias excepcionales que expliquen la demora).

Nivel 3 – Apelación

El reclamante podrá presentar una apelación al Consejo de Dirección dentro de los 7 días posteriores a la recepción del resultado de la queja original. La apelación por escrito deberá exponer los motivos para apelar el resultado de la queja formal inicial.

El Consejo de Dirección revisará la queja formal con los miembros del Consejo que no participaron en el proceso formal anterior. Ellos decidirán si se debe celebrar una audiencia formal. La decisión del Consejo de Dirección deberá comunicarse en un plazo de siete días a partir del acuse de recibo de la queja. En el caso de una audiencia, el Consejo de Dirección organizará la audiencia en un plazo de 21 días.

En caso de que se celebre una audiencia con el Consejo de Dirección, se informará al reclamante de la hora, la fecha y el lugar de la audiencia y el reclamante podrá optar por estar acompañado por un asesor oficial externo, si así lo desea. La Subdirectora podrá asistir a dicha audiencia en calidad de testigo y estar acompañada por un asesor.

El nombre y la profesión de cualquier asesor que acompañe a los padres o a la Subdirectora deberán ser comunicados al Comité de audiencia en un plazo no menor a 7 días antes de la audiencia.

Si surgen nuevos hechos durante la audiencia, el Presidente del Comité de audiencia deberá decidir si es necesario continuar la investigación. En caso afirmativo, la audiencia deberá aplazarse y reanudarse cuando la investigación haya concluido. Se deberá proporcionar un periodo de tiempo y una fecha para la reanudación de la audiencia a todas las partes interesadas.

Tras la conclusión de las pruebas, el Comité deberá aplazar la decisión antes de llegar a una opinión clara sobre los hechos y, si son cuestionados, decidir cuál es la probabilidad de que los hechos sean ciertos y, si procede, qué medidas se aplican.

La decisión definitiva, que incluirá conclusiones y recomendaciones, será adoptada y comunicada al reclamante (por escrito) y a toda persona directamente implicada en la queja dentro de los siete días siguientes a la conclusión de la audiencia.

El comité de Apelaciones

El comité estará compuesto por los miembros del Consejo de Dirección que no participaron directamente en la queja formal anterior. Al menos un miembro del Comité debe ser ajeno a la dirección del centro.

Quejas persistentes /reincidentes

Aunque se espera que este documento reduzca cualquier insatisfacción con el colegio, se reconoce que puede haber raras ocasiones en las que un reclamante siga insatisfecho con el colegio y con los resultados obtenidos en el proceso de la gestión de la queja.

Cuando un reclamante intenta reabrir una cuestión que ya se ha gestionado según el procedimiento de quejas, el presidente del Consejo de Dirección se pondrá en contacto con la reclamante para informarle de que el asunto ya se ha resuelto y que, o bien se ha agotado este nivel del procedimiento, o bien se ha agotado el procedimiento de quejas y el asunto se considera cerrado. Si el colegio recibe más correspondencia sobre el mismo asunto, ésta podrá considerarse reincidente y el colegio no estará obligado a responder a la misma.

Si el reclamante vuelve a ponerse en contacto con el colegio sobre el mismo tema, el colegio puede optar por no responder. El colegio no responderá en los siguientes casos:

El colegio ha tomado todas las medidas razonables para atender las necesidades del reclamante, y la postura del colegio se ha establecido claramente por escrito junto con las opciones del reclamante

- El reclamante está contactando con el colegio en repetidas ocasiones no obstante haciendo hincapié en los mismos puntos cada vez
- El reclamante se niega a seguir el procedimiento de quejas
- El colegio cree de manera razonable que el objetivo del contacto es causar interrupciones y molestias
- El reclamante actúa o se comunica de manera inapropiada hacia los empleados del colegio.

Cuando el colegio haya decidido que es adecuado dejar de responder, el reclamante será informado por escrito.

Al adoptar esta decisión, el colegio se asegurará de que los reclamantes sean escuchados a la hora de presentar nuevas reclamaciones y de que el colegio actúe adecuadamente.

Cuando los reclamantes no puedan seguir sistemáticamente el procedimiento de quejas, muestren un comportamiento disruptivo hacia el colegio o actúen de manera inadecuada, se podrá llegar a la decisión de que los reclamantes busquen un colegio más acorde con su filosofía educativa, ya que cuando existe un desacuerdo constante, es perjudicial para todas las partes y, en particular, para el alumno.

Registros, revisión y seguimiento de las quejas

Las quejas se registran en el apartado de Quejas en el perfil del alumno. Cualquier correspondencia, declaraciones y registros se guardarán de manera segura y confidencial, a menos que el colegio esté legalmente obligado a compartirlas con una agencia u otro organismo.

Los registros de las quejas se guardarán sólo durante el tiempo necesario, de manera segura y de conformidad con la legislación de protección de datos y el Reglamento General de Protección de Datos.

El colegio revisará y evaluará todas las quejas, independientemente de su alcance o de los resultados, para evitar problemas similares en el futuro o para ver si la queja podría haberse gestionado de manera más eficaz. Todos los registros de quejas se guardarán de manera confidencial.

Quejas de empleados

Los empleados que tengan una inquietud en cuanto a un compañero o un miembro del personal voluntario, deberá referirse al procedimiento de denuncia de irregularidades del colegio.

El procedimiento para tramitar cualquier otra queja del personal o reclamación laboral se establece en el procedimiento del colegio de disciplina, conducta y reclamación del personal.

Datos de contacto

Oficina de Primaria: + 34 96 142 41 78

Oficina de Secundaria: + 34 96 142 41 74

Secretaría de Dirección: + 34 96 142 41 72

FORMULARIO DE QUEJA

Nombre del reclamante:	Nombre del alumno:
Su parentesco con el alumno:	Curso del alumno:
Detalles completos de la queja (incluyendo los nombres de las personas involucradas y las fechas de los incidentes referidos):	
¿Qué medidas, en su caso, ya ha tomado para resolver su queja (por ejemplo, con quien ha hablado y qué respuesta ha recibido)?	
¿Qué medidas cree usted que podrían resolver el problema en este momento?	
Firmado:	Fecha:
Sólo para uso oficial	
Fecha en la que han recibido el acuse de recibo de la queja:	Nombre de la persona que ha atendido la queja:
Nombre de la persona a la que se refiere en su queja:	
Acciones que se han tomado:	